



Klachtenprocedure

Klachtenprocedure RKCS

Auteur: Stichting Rooms Katholiek Centraal
Schoolbestuur
Proceseigenaar: D.J. Berenos
Versie: 1.6
Laatst bijgewerkt op: Dinsdag 31 januari 2011

Het Rooms Katholiek Centraal Schoolbestuur (RKCS) streeft ernaar uw klachten zo correct mogelijk te behandelen met inachtneming van de wettelijke eisen. In deze procedure is het indienen, de behandeling en afhandeling van een klacht beschreven.

“Ouders en personeelsleden hebben het recht om bij de Klachtencommissie van het RKCS een klacht in te dienen over de beslissingen en gedragingen van het bevoegd gezag of het personeel”. (Onderwijswetgeving FO, artikel 18, lid 1)

1. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

1.1 Klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen over een gedraging of een beslissing (of het nalaten hiervan) van het bevoegd gezag en personeel.

Een gedraging is het handelen of nalaten door het bevoegd gezag of haar personeelsleden in een bepaalde aangelegenheid.

Een beslissing is een uitspraak vanuit een overweging door het bevoegd gezag of het personeel.

1.2 Informele klacht

Een informele klacht is een klacht die (mondeling) wordt gemeld bij de betrokken onderwijsfunctionaris van het RKCS.

Hieronder valt onder andere een onvoorziene gebeurtenis, met aanwijsbare oorzaak, schade veroorzakend, die adhoc behandeld dient te worden.

1.3 Formele klacht

Een formele klacht is een klacht die schriftelijk wordt ingediend bij de Klachtencommissie van het RKCS door invulling van een klachtenformulier.

1.4 Anonieme klacht

Een klacht zonder vermelding van naam.

1.5 Klager

Een ouder of personeelslid die zich met een klacht tot het bevoegd gezag van de Klachtencommissie van het RKCS wendt.

1.6 Beklaagde

Het bevoegd gezag of een personeelslid van het RKCS tegen wie de klacht is gericht.

1.7 Ouder(s)

De ouder(s) van de leerlingen van de scholen ressorterend onder het RKCS.

Note:

{Onder het begrip ouders wordt bedoeld degene die verantwoordelijk is voor het kind; dus ook voogden, verzorgers en gemachtigden}

1.8 Personeel

Alle onderwijzend-, onderwijsondersteunend personeel, schoolleiders en managementteam in dienst bij de scholen ressorterend onder het RKCS.

1.9 Onderwijsfunctionaris

Onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de betreffende school. In deze procedure is de Onderwijsfunctionaris degene die de informele klachten behandelt.

1.10 Bevoegd gezag

Het gezag van het Rooms Katholiek schoolbestuur met de bevoegdheid om de scholen die onder zijn beheer ressorteren naar eigen vrijheid op te richten en in te richten. In deze procedure wordt onder bevoegd gezag specifiek het schoolbestuur bedoeld.

1.11 Klachtencommissie

De door het RKCS ingestelde Klachtencommissie (*Onderwijswetgeving FO, artikel 18*).

1.12 Vertrouwenspersoon

De door het RKCS voorgedragen schoolmaatschappelijk werker tot wie de klager zich kan wenden met een klacht betreffende ongewenste omgangsnormen.

1.13 Ongewenste omgangsnormen

In deze procedure wordt onder ongewenste omgangsnormen verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld, belaging en (cyber)pesten.

2. Reikwijdte

Deze procedure is van toepassing op de behandeling van alle gemelde klachten van de ouders en het personeel van het RKCS voor zover die betrekking hebben op de school waaraan zij verbonden zijn. De procedure wordt ingezet voor klachten van de schooltypes FO, SO, VSBO, HAVO/VWO en SBO.

Klachtenregistratie en behandeling is conform de wet (FO) verplicht. Voor de overige schooltypes is klachtenregistratie en behandeling niet in de wet geregeld.

3. Uitsluitingen

Klachten over de inhoud van wettelijke regelingen;

Klachten over de inhoud van bepalingen uit de arbeidsovereenkomst;

Klachten waarvan op het moment van indiening een jaar is verstreken na het voorval;

Klachten die niet voldoen aan de vereisten, als bedoeld onder **het proces het indienen van een klacht punt 8.1, 8.2 en 8.3**;

Klachten waarbij de klager een ander is dan degene tegenover wie het voorval heeft plaatsgevonden, m.u.v. ouders, voogden, verzorgers en gemachtigden;

Klachten die al eerder door de Klachtencommissie zijn behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden;

Klachten waarbij een gerechtelijke procedure loopt of is afgerond.

4. Verwijdering

Ten aanzien van verwijdering hebben de ouders en (meerderjarige) leerlingen de mogelijkheid om advies in te winnen bij de Klachtencommissie na het definitieve weigeringsbesluit van het bevoegd gezag. (Ministerie van onderwijs en Cultuur, afd. Leerplicht).

Voorwaarde is dat de procedure van verwijdering conform de Leerplichtwet eerst doorlopen en afgerond wordt.

5. Algemene principes

- 1 Indien een ouder of een personeelslid een klacht heeft over het bevoegd gezag of een personeelslid, bespreekt de ouder of het personeelslid de klacht eerst met de betrokkene. Mochten de partijen er samen niet uit komen dan dient er een beroep gedaan te worden bij de betrokken schoolhoofd. (Indien de indiener van de klacht het voorval niet met het schoolhoofd besproken heeft wordt hij erop gewezen dat dit een vereiste is voor de verdere behandeling van de informele klacht).
- 2 Mochten de partijen er samen nog steeds niet uit komen, dan volgt een informele klachtenbehandeling met een onderwijsfunctionaris van het RKCS. Bij de behandeling van een informele klacht wordt er geprobeerd om een oplossing te vinden voor een probleem voordat er een formele klacht wordt ingediend. Doel van de informele klachtenbehandeling is, op een eveneens adequate, maar minder omslachtige wijze een klacht op te lossen. Indien een informele klacht naar tevredenheid is opgelost wordt de Klachtencommissie hiervan niet op de hoogte gesteld.
- 3 Mocht de informele klachtenbehandeling niet het gewenste resultaat hebben dan kan de ouder of het personeelslid schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het RKCS.
- 4 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat allen die direct of indirect bij de klachtenprocedure zijn betrokken geheimhouding in acht dienen te nemen ten aanzien van al hetgeen zij over de klacht vernemen.
- 5 Aan de behandeling van de klachten zijn geen kosten verbonden. Alle door de ouder(s) of het personeelslid zelf gemaakte kosten zijn voor eigen rekening.
- 6 De behandeling van de klachten geschiedt door de Klachtencommissie van het RKCS die onafhankelijk een oordeel moet vormen over de gegrondheid van de klacht en dit schriftelijk voorlegt aan de klager, de beklaagde en het bevoegd gezag. (Onderwijswetgeving FO, artikel 18)
- 7 Een formele klacht kan te allen tijde worden ingediend ongeacht of er een informele behandeling aan vooraf is gegaan.
- 8 Alle scholen die ressorteren onder het RKCS beschikken over deze procedure en een klachtenformulier. De procedure en een klachtenformulier is op te vragen via klachten@rkcs.org of door een brief te sturen naar Het Rooms Katholiek Centraal Schoolbestuur, t.a.v. De Klachtencommissie, Julianaplein 23. Tel 465 2212, toestel **163**. De procedure en een klachtenformulier kan ook worden gedownload via www.rkcs.org/algemeen/klachten/procedure.

6. Klachtencommissie

(Artikel 18 onderwijswetgeving FO)

De Klachtencommissie is belast met een tweetal taken, te weten:

1. Het onderzoeken van de formele klacht(en);
2. Het uitspreken van een oordeel over de formele klacht(en).

Voor de Klachtencommissie zijn er vaste regels opgesteld die beschrijven hoe zij haar werkzaamheden verricht (Onderwijswetgeving FO, artikel 18).

Ten aanzien van de samenstelling van de Klachtencommissie geldt dat deze bestaat uit: (Onderwijswetgeving FO, artikel 18)

- 1 lid aangewezen door het bevoegd gezag;
- 1 lid aangewezen door voor het personeel **werkzame onderwijsvakbond**(Sitek)
- 1 lid voorgedragen door de overkoepelende oudercommissie;

Bovengenoemde leden wijzen een vierde lid, tevens voorzitter aan.

(De voorzitter is geen lid van het bevoegd gezag, en is ook niet werkzaam bij enig bevoegd gezag, en waarborgt dat aan de behandeling van klachten geen personen deelnemen die rechtstreeks met de klacht te maken hebben).

De Klachtencommissie volgt een vaste procedure die bestaat uit de volgende stappen:

1. De Klachtencommissie geeft aan of de wettelijk vastgestelde behandeltermijn van vier weken realiseerbaar is;
2. De Klachtencommissie geeft ruimte voor hoor en wederhoor; Klager en aangeklaagde moeten ruim de kans krijgen, schriftelijk of mondeling hun standpunt bij de Klachtencommissie naar voren te brengen en te reageren op het standpunt van de andere partij;
3. De Klachtencommissie spreekt een oordeel uit en stuurt het oordeel schriftelijk naar de klager, de beklaagde en het bevoegd gezag;
4. Het bevoegd gezag deelt de klager en de Klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij maatregelen zal nemen en zo ja welke. Indien het bevoegd gezag de gegrondheid van de klacht niet deelt is er geen verder beroep mogelijk.
5. Hiermee is de klacht afgehandeld en worden de stukken 5 jaar bewaard in het klachtenarchief.

7. Type klachten

Het RKCS onderscheidt drie type klachten:

1. **informele klachten**
2. **formele klachten**
3. **anonieme klachten**

8. Het indienen van een klacht

8.1. Informele klachten

Indienen	Een informele klacht wordt ingediend op het moment dat deze (mondeling) wordt gemeld aan de onderwijsstaffunctionarissen van het RKCS. De behandeling en afhandeling geschiedt (samen met de klager) zo snel en efficiënt mogelijk.
Vereisten	Een informele klacht is doorgaans een situatie die adhoc behandeld dient te worden, waardoor er geen vereisten zijn voor het indienen van een informele klacht. Het is geen vereiste maar het RKCS gaat ervanuit dat de scholen zoveel mogelijk de informele klachten afhandelen.

De onderwijsfunctonaris kan er voor kiezen om een informele klacht op de volgende manieren te behandelen:

1. Een bemiddelingsgesprek te houden met de klager en beklaagde
2. De beklaagde mondeling of schriftelijk aan te spreken
3. Klager door te verwijzen naar hulpverlenende instanties

Registratie	Informele klachten worden door de onderwijsfunctonarissen geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.
--------------------	--

Ontvangstbevestiging	Een informele klacht wordt veelal meteen afgehandeld en derhalve is een ontvangstbevestiging niet noodzakelijk.
-----------------------------	---

Indien men er niet in slaagt om tot een oplossing te komen kan de klager een beroep doen op de klachtenprocedure van het RKCS.

8.2. Formele klachten

Indienen	Formele klachten moeten schriftelijk aan de Klachtencommissie gericht worden door invulling van het klachtenformulier.
-----------------	--

Onder schriftelijk wordt verstaan: een met de hand ingevulde of getypte klachtenformulier, een e-mail met het klachtenformulier als bijlage of een gefaxte klachtenformulier. In geval het voor de klager onmogelijk is een schriftelijk verslag van de feiten te maken, neemt de Klachtencommissie de klacht aan door het klachtenformulier in te vullen om de klacht te noteren. Het klachtenformulier dient wel door de klager voor akkoord ondertekend te worden.

Vereisten	Om een formele klacht in behandeling te nemen zijn minstens de volgende gegevens vereist:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. De naam en het adres van de klager 2. De naam en het adres van de school (afdeling) van degene tegen wie de klacht is gericht 3. Een concrete omschrijving van de klacht

4. De gronden van de klacht
5. Een handtekening

Registratie Iedere formele klacht die ontvangen wordt, wordt door de Klachtencommissie geregistreerd.

Ontvangstbevestiging Indien redelijkerwijs mogelijk, zal de Klachtencommissie binnen drie werkdagen nadat de klacht is ingediend, een ontvangstbevestiging aan de klager sturen onder vermelding van het referentienummer. In de ontvangstbevestiging is opgenomen of de klacht behandeld zal worden en binnen welke termijn.

Een klacht waarbij de minimale vereisten niet compleet zijn ingevuld, wordt niet in behandeling genomen door de Klachtencommissie.

8.3. Anonieme klachten

De Klachtencommissie biedt de klager de mogelijkheid om voor de klachten betreffende ongewenste omgangsnormen anoniem een klacht in te dienen.

Indienen Een anonieme klacht kan door de klager ingediend worden op de volgende manieren:

1. Brievenbus RKCS
Julianaplein 23
t.a.v. de Klachtencommissie
Curaçao
2. Vertrouwenspersoon Klachtencommissie.
3. Met een klachtenformulier zonder vermelding van de gegevens van klager.

Vereisten Bij het indienen van een anonieme klacht is vereist:

1. Een concrete omschrijving van de klacht
2. De gronden van de klacht

Registratie Anonieme klachten worden niet geregistreerd.

Ontvangstbevestiging Bij een anonieme klacht zijn de naam en adres gegevens van de indiener niet bekend en daarom is een ontvangstbevestiging niet mogelijk.

Een anonieme klacht kan wel aanleiding zijn voor het instellen van een intern onderzoek.

De Klachtencommissie benoemt een sociaal maatschappelijk werker van het RKCS als vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is belast met het behandelen van de klachten over ongewenste omgangsvormen.

9. Ontvankelijkheid formele klachten

Nadat de formele klacht is geregistreerd wordt de formele klacht beoordeeld op ontvankelijkheid.

Een formele klacht is ontvankelijk als:

1. de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
2. de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is; “de klacht heeft betrekking op”;
3. een concrete handelwijze van de betrokkene in een bepaalde aangelegenheid wordt aangegeven.

Een formele klacht is NIET ontvankelijk als:

1. de klacht handelt over feiten waarvoor de Klachtencommissie niet bevoegd is;
2. het algemene klachten betreft over regelgeving;
3. klachten betreft over beleidsvoornemens of verklaringen;
4. de klacht reeds werd ingediend en behandeld;
5. deze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht plaats hebben gevonden.

Ingeval een formeel ingediende klacht onontvankelijk blijkt te zijn wordt de klager binnen 5 werkdagen hiervan op de hoogte gesteld.

10. De behandeling van een formele klacht

Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard wordt de klacht in behandeling genomen door de Klachtencommissie.

De behandeling van de formele klachten door de Klachtencommissie is conform de ernst ervan.

Na ontvangst van de klacht doet de Klachtencommissie een eerste beoordeling op basis van: de ernst van de klacht, veiligheidsimplicaties van de klacht, complexiteit van de klacht, impact en frequentie van de klacht en noodzaak en mogelijkheid tot onmiddellijke actie.

Vervolgens worden alle relevante omstandigheden benut om informatie over de klacht te achterhalen. Uitgangspunt bij alle formele klachten is dat met de klager contact wordt opgenomen. De klager krijgt de mogelijkheid te worden gehoord.

Nadat de klacht is onderzocht krijgt de beklagde een mogelijkheid een reactie te leveren. Indien de klager dat wenst kan hoor en wederhoor tegelijkertijd plaatsvinden.

De klager heeft het recht zich gedurende de behandeling van de klacht bij te laten staan. (*Onderwijswetgeving FO, artikel 18*).

De Klachtencommissie neemt kennis van de bevindingen en vormt zich een oordeel op basis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies die daaraan verbonden zijn.

11. De afhandeling en beantwoording van een formele klacht

Klachten dienen binnen vier weken na ontvangst behandeld te worden. Indien blijkt dat verder onderzoek nodig is en de behandeltermijn van vier weken niet voldoende is, wordt de klager op de hoogte gebracht.

Nadat de klacht is behandeld door de Klachtencommissie wordt de klacht afgehandeld door de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie zorgt dat de klager een afschrift van het eindoordeel ontvangt.